

1. SADRŽAJ USLUGE

Putnička agencija Darojković travel (nastavno agencija) jamci provedbu turističke usluge prema programu i/ili promidžbenom materijalu koji ste primili. Sadržaj turističke usluge agencija će ostvariti u potpunosti i na opisani način, osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti, iznenadne promjene voznih redova, kašnjenje zrakoplova i drugih prijevoznih sredstava, vremenske neprilike, prometne nezgode, i sl.).

Agencija ne odgovara za provedbu turističke usluge kojoj nije odgovorni organizator već samo posreduje u prodaji.

Agencija ne odgovara za eventualne pogreške u tisku ili na Internet stranicama kao ni za naknadne promjene u novim izdanjima promidžbenog materijala i programa prije puta pa se u tom smislu mjerodavnima smatraju podaci dobiveni u autobusu, a ne u promidžbenom materijalu ili na Internet stranicama.

2. PRIJAVE I UPLATE

Prijave za turističke usluge primaju se u poslovnici agencije i u poslovnicama ovlaštenih turističkih agencija posrednika, dostavom potrebnih podataka faxom, emailom, poštom ili putem Interneta.

Prilikom prijave putnik je dužan dati sve podatke i/ili dokumente potrebne za realizaciju turističke usluge, te je odgovoran za svu štetu koja za njega ili organizatora putovanja nastane zbog davanja netočnih i/ili nepotpunih podataka odnosno dokumenata.

a) Ukoliko u programu nije drukcije navedeno prilikom prijave za turističku uslugu putnik uplaćuje 100 % vrijednosti iste turističkih agencija posrednika .

Ukoliko putnik ne ispuni ovu obavezu smatrat će se da je odustao od rezervacije.

b) Za izlet putnik je dužan najkasnije 7 dana prije izleta uplatiti 100% cijene.

c) Za "rezervacije na upit" uplaćuje se akontacija prema cjeniku odgovornog organizatora.

Agencija neće prihvatiti prijavu rezervacije na upit bez uplaćene

akontacije. Ako putnik ne prihvati potvrđenu rezervaciju koja je učinjena prema njegovom zahtjevu, agencija će zadržati uplaćenu akontaciju u cijelosti.

d) Ukoliko gost u agenciji rezervira smještaj koji će početi koristiti isti dan i koji će u cijelosti uplatiti u objektu smještaja, agencija će trošak rezervacije naplatiti, ukoliko ugovorom sa smještajnim objektom nije drukcije određeno, manipulativni trošak u visini od 50,00 kuna po rezervaciji. Na temelju uplaćenog manipulativnog troška gost će primiti pismenu potvrdu rezervacije koja sadrži sve neophodne podatke o smještaju.

3. SADRŽAJ I CIJENA TURISTIČKE USLUGE

Sadržaj turističke usluge uključuje sve što je agencija navela u programu/promidžbenom materijalu za tu turističku uslugu.

Posebne usluge su usluge koje nisu uključene u cijenu pa ih stoga putnik posebno plaća kao npr.: transferi, dodatni obroci, fakultativni izleti, luke pristojbe, ulaznice, putno osiguranje, napojnice i sl.. Ove se usluge trebaju zatražiti prilikom prijave i doplaćuju se na osnovnu cijenu.

Ukoliko to agencija zatraži putnik je dužan unaprijed i posebno platiti takse, pristojbe ili ulaznice određene posebnim propisima na koji iznos agencija ne može utjecati, a nužne su za realizaciju usluge. Fakultativne i posebne usluge koje putnik zatraži tijekom trajanja putovanja plaćaju se u valuti zemlje u kojoj se usluga pruža. Agencija ne odgovara za promjenu cijena istih koja može nastati od trenutka kada je putovanje objavljeno do njegove realizacije.

Cijene turističkih usluga su objavljene u kunama, a izračunate prema cijenama usluga u referentnim valutama po prodajnom tečaju poslovne banke organizatora putovanja na određeni dan.

Agencija zadržava pravo promjene objavljenih cijena ako je nakon sklapanja ugovora došlo do promjena u tečaju ugovorene valute, do povećanja troškova prijevoza, uključujući i troškove goriva ili do povećanja pristojbi za određene usluge koje utjecu na cijenu putovanja, a za koje nije znala ni mogla utjecati.

4. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponudeni smještajni objekti, restorani, prijevozna sredstva i dr. opisani su prema službenoj kategorizaciji mjesne turističke organizacije u vrijeme izdavanja programa.

Standardi smještaja, prehrane, usluga i dr. pojedinih mjesta i zemalja su različiti i nisu usporedivi.

Raspored smještaja u sobama ili apartmanima određuje recepcija u mjestu boravka.

Ukoliko putnik nije izricito ugovorio sobu/apartman posebnih karakteristika, prihvatiti će bilo koju službeno registriranu sobu/apartman za izdavanje u pojedinom objektu ili destinaciji opisanu u programu/promidžbenom materijalu ili na Internetu. Ako je moguće, agencija će pokušati zadovoljiti putnikov dodatni zahtjev za smještajem (komfor, orijentacija sobe, kat i sl.), ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva.

Ulazak u smještajnu jedinicu je (ukoliko u programu nije drukcije navedeno) u pravilu između 15 i 20 sati, a isti se obično moraju napustiti do 10 sati na dan završetka usluge. Za kasnije dolaske u smještajne jedinice (nakon 20 sati) potrebno je prethodno, a najmanje jedan dan prije polaska na put o tome obavijestiti agenciju ukoliko takav kasniji dolazak nije predviđen programom ili sam izvijestiti ovlaštenu osobu u smještajnoj jedinici

Informacije koje putnik dobije na prodajnom mjestu ili od neke treće osobe ne obvezuju agenciju u većoj mjeri nego obavijesti u programu putovanja/promidžbenom materijalu ili na Internet stranicama.

5. PROMJENA PROGRAMA

Agencija ima pravo promijeniti program ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili otkloniti (vidi točku 1 ovih općih uvjeta). Ugovoreni smještaj može se zamijeniti samo smještajem u objektu iste ili više kategorije.

Agencija zadržava pravo nastavka putovanja i bez putnika koji se ne pojave na vrijeme na mjestu polaska ili nastavka putovanja, a putnikov nedolazak smatrati će se otkazom turističke usluge. Agencija posebice pridržava pravo na promjenu sata i dana polaska zbog promjene voznog reda ili nastupa drugih ranije navedenih okolnosti, kao i pravo na promjenu smjera putovanja zbog promijenjenih okolnosti, bez naknade štete putniku i po važećim propisima u putničkom prometu. U ovim slučajevima putnik podmiruje sve dodatne troškove.

Ako agencija prije početka putovanja učini značajnije izmjene u bitnim sastojcima putovanja bez odgadanja će o tome obavijestiti putnika koji može prihvatiti izmijenjeni program ili ga odbiti.

6. PRAVO AGENCIJE NA OTKAZ

Agencija može otkazati putovanje potpuno ili djelomično ako prije ili za vrijeme njegova trajanja nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu izbjeći niti otkloniti, Ukoliko o zabrani putovanja radi sigurnosti ne postoji službeni dopis od strane Ministarstva vanjskih poslova RH, odnosno odgovornog organizatora putovanja ili zrakoplovne kompanije putovanje se ne otkazuje odnosno u slučaju otkaza prema vlastitom izboru primjenjuju se troškovi otkaza iz ovih općih uvjeta.

Agencija može također otkazati putovanje ako se ne prijavi neophodan broj putnika koji je za to putovanje predviđen. Uz program svakog putovanja agencija objavljuje minimalan broj putnika.

Agencija je dužna sve putnike izvijestiti o otkazu najmanje 5 dana prije početka paketa aranžmana i 24 sata prije početka izleta, transfera, povremenih prijevoza te im vratiti cjelokupni uplaćeni iznos putovanja, a isti se odricu prava na eventualnu naknadu štete. Putnik nema pravo na povrat uplaćenih troškova za osiguranje, troškova viza, cijepjenja i sličnih usluga.

7. ODUSTAJANJE PUTNIKA

Ako putnik želi otkazati turističku uslugu, mora to učiniti pismeno. Datum primitka pismenog otkaza predstavlja osnovu za obracun naknade štete. Obracun naknade štete za otkaz obracunava se na cjelokupan iznos cijene turističke usluge. Uplaćena akontacija će se uracunati u obracun naknade štete, a obracun će se vršiti prema sljedećoj ljestvici:

o 7.1. Odmori, skijanje, višednevna putovanja u RH

za otkaz do 30 dana prije početka korištenja usluge agencija zadržava 10% cijene usluge a najmanje 100 kuna, za otkaz od 29 do 22 dana prije usluge 30%, za otkaz od 21 do 15 dana prije usluge 40%, za otkaz od 14 do 8 dana prije usluge 80%, za otkaz od 7 do 0 i nakon početka usluge 100% cijene usluge

7.2. Europska putovanja, daleka i poslovna putovanja, tečajevi stranih jezika do 30 dana prije početka korištenja usluge 25%, 29 do 15 dana prije usluge 80%, 14 do 0 dana prije usluge i nakon početka usluge 100% cijene

7.3. Krstarenja prema Opcim uvjetima za krstarenja turističke agencije organizatora

7.4. Putovanja zrakoplovom – prema uvjetima zrakoplovne kompanije

7.5. Izleti, transferi, povremeni prijevozi

do 8 dan prije polaska 10%, 7 do 4 dana prije polaska 50 %, 4 do 2 dana prije polaska 80%, 2 do 0 dana prije polaska i nakon polaska 100 % cijene

Ako se putnik ne pojavi ili otkáže turističku uslugu nakon njezina početka, agencija će zadržati ili zatražiti cjelokupni iznos putovanja na ime naknade pretrpljene štete.

Kod otkazivanja putnik nema pravo na naknadu eventualnih troškova viza, osiguranja, cijepjenja i sl. Kada su stvarno nastali troškovi ili kada je udio u fiksnim troškovima veći od onih navedenih u gornjim ljestvicama, agencija zadržava pravo naknade štete u visini stvarno nastalih troškova. Navedeni troškovi otkaza

primjenjuju se i na promjene datuma polaska ili smještajnog objekta, kao i na sve druge bitne promjene. Ako putnik koji otkazuje turističku uslugu nade novog korisnika iste rezervacije, agencija će zaracunati stvarne troškove uzrokovane zamjenom.

Ukoliko putnik prilikom prijave za putovanje predviđa da bi zbog nepredviđenih zapreka morao otkazati putovanje, a u cilju izbjegavanja troškova odustajanja navedenih u ovoj točki, tada može uplatiti osiguranje od otkaza. Osiguranje od otkaza naplacuje se kod prve uplate odnosno prilikom sklapanja Ugovora i nije ga

može uplatiti naknadno. Premija osiguranja izracunava se zavisno o vrijednosti putovanja, a prema cjeniku i opcim uvjetima osiguravajućeg društva.

Ukoliko se ime i prezime putnika koji se prijavio na putovanje (npr. kod izdavanja zrakoplovnih karata) razlikuje od imena koje piše na putnoj dokumentaciji agencija ima pravo naplatiti štetu prouzrokovanu netocnim podacima. Ukoliko do ispravke ne dođe na vrijeme i putnik bude u situaciji da se ne može iz navedenog razloga prijaviti na let agencija nije odgovorna za nastalu štetu.

8. OBAVEZE AGENCIJE

Agencija je dužna brinuti o provedbi usluga kao i izboru izvršitelja usluga pažnjom dobrog stručnjaka, te brinuti o pravima i interesima putnika suglasno pravilima struke i obicajima u turizmu.

Agencija je dužna putniku staviti na raspolaganje program/promidžbeni materijal i ove opće uvjete u pisanom ili elektronskom obliku, pružiti sve navedene usluge, upoznati ga sa izvorima informacija o zemlji u koju putuje i mišljenjem Ministarstva vanjskih poslova i europskih integracija RH o stupnju rizicnosti putovanja u izabranu zemlju.

9. OBAVEZE PUTNIKA

Putnik je dužan:

- posjedovati valjane putne isprave. Troškove gubitka ili krade dokumenata, te posljedice koje proizlaze iz gubitka ili krade tijekom putovanja, snosi putnik.

- ishodovati vizu, agencija nije odgovorna za ishodovanje iste i u slučaju otkaza putovanja zbog nedobivanja vize – agencija ne preuzima nikakvu odgovornost i obracunava troškove otkaza prema cl.7 ovih Opcih uvjeta.

-cijepiti se i posjedovati potvrde i dokumente o cijepjenju za putovanja u zemlje za koje je ono potrebno prema propisima Svjetske zdravstvene organizacije. U tom slučaju putnik prilaže liječnicku potvrdu. Neposjedovanje ovih dokumenata kao i/ili neispravnost putnih isprava koji dovedu do odustajanja od putovanja ili nemogućnosti nastavka putovanja ne obvezuju agenciju te se obracunavaju

otkazni troškovi iz točke 7 ovih opcija uvjeta,

- poštivati carinske i devizne propise Republike Hrvatske, kao i država u kojima boravi tijekom putovanja,
- pridržavati se kućnog reda u ugostiteljskim i smještajnim objektima te surađivati s izvršiteljima usluga u dobroj namjeri,
- pridržavati se naputaka i surađivati s turističkim pratiteljem ili predstavnikom agencije,
- prilikom polaska na putovanje turističkom pratitelju odnosno predstavniku agencije predoci dokument o plaćenom aranžmanu (ugovor, voucher, kartu, potvrdu o uplati, kopiju virmena,).

U slučajevima nepoštivanja ovih obveza, putnik odgovara agenciji za počinjenu štetu.

10. PRTLJAGA

Kod prijevoza zrakoplovom putnik ima pravo na besplatan prijevoz prtljage ukoliko je to predviđeno odredbama zračnog prijevoznika. Eventualne troškove prtljage plaća putnik sukladno važećim cijenama zračnog prijevoznika. Ukoliko se radi o prijevozu autobusom, putnik ima pravo na 1 komad prtljage i skije ili snowboard. Nije dopušteno nositi sanjke ili bob. Obveza je putnika voditi brigu o svojim osobnim stvarima u kabinu autobusa i kod svakog napuštanja ponijeti ih sa sobom.

Agencija nije odgovorna za uništenu ili otudenu prtljagu ili dragocjenosti u smještajnom objektu (preporuča se najam sefa). Prijavu za oštećenu ili otudenu prtljagu putnik upućuje prijevozniku ili odgovornoj osobi u smještajnom objektu, ovisno gdje su oštećenje ili gubitak nastupili.

Prijevoz kućnih ljubimaca nije dopušten, osim u iznimnim slučajevima na zahtjev i uz nadoplatu, agencija ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva.

11. PUTNO OSIGURANJE

U skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu agencija je dužna ponuditi putniku osiguranje od posljedica nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, oštećenja i gubitka prtljage, dragovoljno zdravstveno osiguranje za vrijeme puta i boravka u inozemstvu, osiguranje od otkaza putovanja te osiguranje kojim se osiguravaju troškovi pomoći i povratka putnika u mjesto polazišta u slučaju nesreće i bolesti, te ga upoznati sa sadržajem.

12. UVJETI PRIJEVOZA PUTNIKA U ZRAČNOM PRIJEVOZU

Uvjeti zračnog prijevoza putnika i prtljage definirani su od strane zračnog prijevoznika te ih se je putnik dužan pridržavati.

13. RJEŠAVANJE PRIGOVORA

Ako su usluge iz programa nepotpuno ili nekvalitetno izvršene, putnik može uložiti pismeni prigovor. Svaki putnik - nositelj ugovora prigovor podnosi zasebno; turistička agencija neće primiti u postupak grupne prigovore.

Postupak u svezi s prigovorom:

- odmah, na samome mjestu pružanja usluge, putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod turističkog pratitelja odnosno predstavnika agencije, a ako istog nema, kod izvršitelja usluga. Putnik je dužan surađivati s turističkim pratiteljem ili s predstavnikom agencije i izvršiteljem usluga u dobroj vjeri da se otklone uzroci prigovora. Ako putnik na samome mjestu ne prihvati ponudeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenju usluzi, agencija neće uvažiti naknadnu putnikovu reklamaciju niti se na istu obvezuje odgovoriti.
- ako uzrok prigovoru ne bi bio otklonjen na mjestu pružanja usluge, putnik s turističkim pratiteljem ili predstavnikom agencije ili izvršiteljem usluga o tome sastavlja pismenu potvrdu u tri istovjetna primjerka, potpisana od navedenih osoba te po jedan potpisani primjerak zadržavaju putnik i izvršitelj usluge, a jedan primjerak je za potrebe agencije.
- najkasnije osam (8) dana po povratku s putovanja putnik predaje pismeni prigovor

turističkoj agenciji na adresi: Darojković Travel, putnička agencija, Kolodvorska 7, Dugo Selo. U postupak će se primati samo potpuno dokumentirani prigovor primljen u ostavljenom roku i potpisan po ovlaštenoj osobi iz prethodnog stavka ove točke s eventualnim priložima (računi za dodatne troškove i sl.)

- agencija će se pismeno ocitovati na tako primljeni prigovor u roku 15 dana po primitku istog, agencija će rješavati samo one prigovore kojima se uzrok nije mogao otkloniti u mjestu pružanja usluge.

- do pismenog zakonskog roka ocitovanja agencije putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe u rješavanju nastale situacije.

Turistička agencija i putnik će eventualno nastali spor nastojati riješiti sporazumno a u suprotnom ugovaraju nadležnost suda u Sesvetama. Mjerodavno pravo bit će hrvatsko pravo.

14. ZAŠTITA PRIVATNOSTI

Sve podatke o putniku agencija će čuvati kao poslovnu tajnu. Bez odobrenja putnika, osim u zakonom propisanim slučajevima, nikome neće priopćiti: njegovu adresu, mjesto i vrijeme putovanja, boravka, uplacenu cijenu kao ni imena njegovih suputnika. Agencija neće davati osobne podatke putnika bilo kojoj trećoj osobi bez prethodnog izricitog i pisanog odobrenja putnika, osim ako je na to obavezan zakonom ili odlukom nadležnog tijela vlasti.

15. OSIGURANJE JAMCEVINE

U skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu u slučaju platne nemogućnosti ili stečaja agencije putnici zatečeni na putovanju kao i osobe koje su uplatile akontaciju za putovanje trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja agencije.

15. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi opći uvjeti poslovanja za turističke usluge sastavni su dio Potvrde i Ugovora koji korisnik sklapa s agencijom odnosno turističkom agencijom koju je ona ovlastila da prodaje njezine programe. Moguća odstupanja od ovih uvjeta, moraju biti navedena uz tekst programa putovanja i dostavljena putniku uz ugovor ili u samom ugovoru.

Potpisivanjem ugovora putnik u cijelosti prihvata program i uvjete putovanja. Stupaju na snagu s danom izdavanja.

U Dugom Selu, 28.04.2014.